



## ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RSA APERTA 2024

### PROCEDURA 2024

Il questionario è stato consegnato dagli operatori ai 45 utenti che usufruiscono dei voucher di RSA Aperta e che erano in carico al 1° dicembre 2023. Al 13 dicembre 2024 sono stati riconsegnati 35 questionari.

### ANALISI DELLE RISPOSTE

- Alle risposte "Soddisfatto" e "Molto soddisfatto" è stata data una connotazione positiva
- Alle risposte "Insoddisfatto" e "Molto insoddisfatto" è stata data una connotazione negativa

**DA QUANTO TEMPO USUFRUISCONO DEL SERVIZIO:** il 57% delle famiglie si avvale del servizio da più di un anno, il 20% da 6 mesi a 1 anno, e il 23% è in carico da meno di sei mesi.

**DI QUALI FIGURE SI AVVALGONO:** 20 utenti (pari al 57%) si avvalgono di voucher monoprestazionali, ai restanti 15 utenti è stato attivato un voucher con un mix di prestazioni. La figura più richiesta è quella dell'Oss, o per l'espletamento delle attività di igiene (16 utenti), o per attività di stimolazione motoria (23 utenti). Pressochè stabili le richieste di interventi riabilitativi da parte del fisioterapista (7 utenti) e di stimolazione cognitiva (3 utenti). Da segnalare 2 utenti che accedono alla RSA per attività di gruppo e altri due che accedono in RSA in regime "diurno" dalle 9:00 alle 16:00

**SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO:** tutte le famiglie si sono dichiarate soddisfatte del servizio ricevuto in termini di risposta alle esigenze dell'utente e della famiglia e di attività svolte.

**SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI:** tutte le famiglie sono soddisfatte del personale in termini di puntualità, disponibilità, pazienza e gentilezza.

**SODDISFAZIONE PER I CONSIGLI:** 27 famiglie hanno chiesto consigli agli operatori, rimanendo tutte soddisfatte dei consigli ricevuti.

**COMMENTI AI QUESTIONARI:** 2 utenti hanno lasciato un commento positivo in merito all'attività svolta e alla competenza degli Operatori; un familiare ha chiesto di poter avere un accesso in più per attività di tipo assistenziale, ma ricevendo già un pacchetto pluriprestazionale non è possibile inserire altre ore perché andrebbe oltre il valore del voucher.

**AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER IL 2025:** mantenere il trend di risposte positive.

### MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 18 dicembre 2024 e pubblicata sul sito internet della Fondazione.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara \_ Assistente Sociale





CUSTOMER 2024 - RSA APERTA

Tot. %

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35

DA QUANTO TEMPO SI AVVALE DEL SERVIZIO?	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
Meno di 6 mesi	8	22,86	1	1	1	1	1	1										1										1										1
da 6 mesi a 1 anno	7	20,00																	1	1	1	1					1		1									1
Più di 1 anno	20	57,14					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

PRESTAZIONI USFRUITE	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
Igiene della persona (oss)	16	45,71							1			1	1	1	1							1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Stimolazione e mantenimento capacità motorie (oss)	23	65,71						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Riabilitazione / Stimolazione motoria (fkt)	7	20,00	1	1	1																	1			1												1	
Stimolazione cognitiva (Edu/TO)	3	8,57																																				
Sostegno psicologico (Psic)	0	0,00																																				
Attività educative in RSA	1	2,86					1																															
Attività motorie in RSA	1	2,86					1																															
Attività diurne in RSA (dalle 9:00 alle 16:00)	2	5,71					1	1																														

E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO, IN TERMINI DI DISPONIBILITA' VERSO LE SUE ESIGENZE?	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
Molto soddisfatto	19	54,29		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Soddisfatto	16	45,71	1		1			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Insoddisfatto	0	0,00																																					
Molto insoddisfatto	0	0,00																																					

E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO, IN TERMINI DI ATTIVITA' SVOLTE A FAVORE DELL'UTENTE?	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
Molto soddisfatto	21	60,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Soddisfatto	14	40,00									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Insoddisfatto	0	0,00																																					
Molto insoddisfatto	0	0,00																																					

PUNTUALITA' DEL PERSONALE	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
Molto soddisfatto	21	60,00		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Soddisfatto	14	40,00	1		1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Insoddisfatto	0	0,00																																					
Molto insoddisfatto	0	0,00																																					

PAZIENZA E GENTILEZZA DEL PERSONALE	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
Molto soddisfatto	27	77,14		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Soddisfatto	8	22,86	1								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Insoddisfatto	0	0,00																																					
Molto insoddisfatto	0	0,00																																					

HA AVUTO MODO DI CHIEDERE CONSIGLI AGLI OPERATORI SULLA GESTIONE DEL PROPRIO CARO?	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
Si	27	77,14		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
No	8	22,86	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

SE SI, E' RIMASTO SODDISFATTO	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
Molto soddisfatto	10	28,57						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Soddisfatto	17	48,57	1		1						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Insoddisfatto	0	0,00																																					
Molto insoddisfatto	0	0,00																																					

Grazie per l'ottimo servizio, complimenti alle operatrici.  
Grazie del servizio

Un giorno in più per la doccia